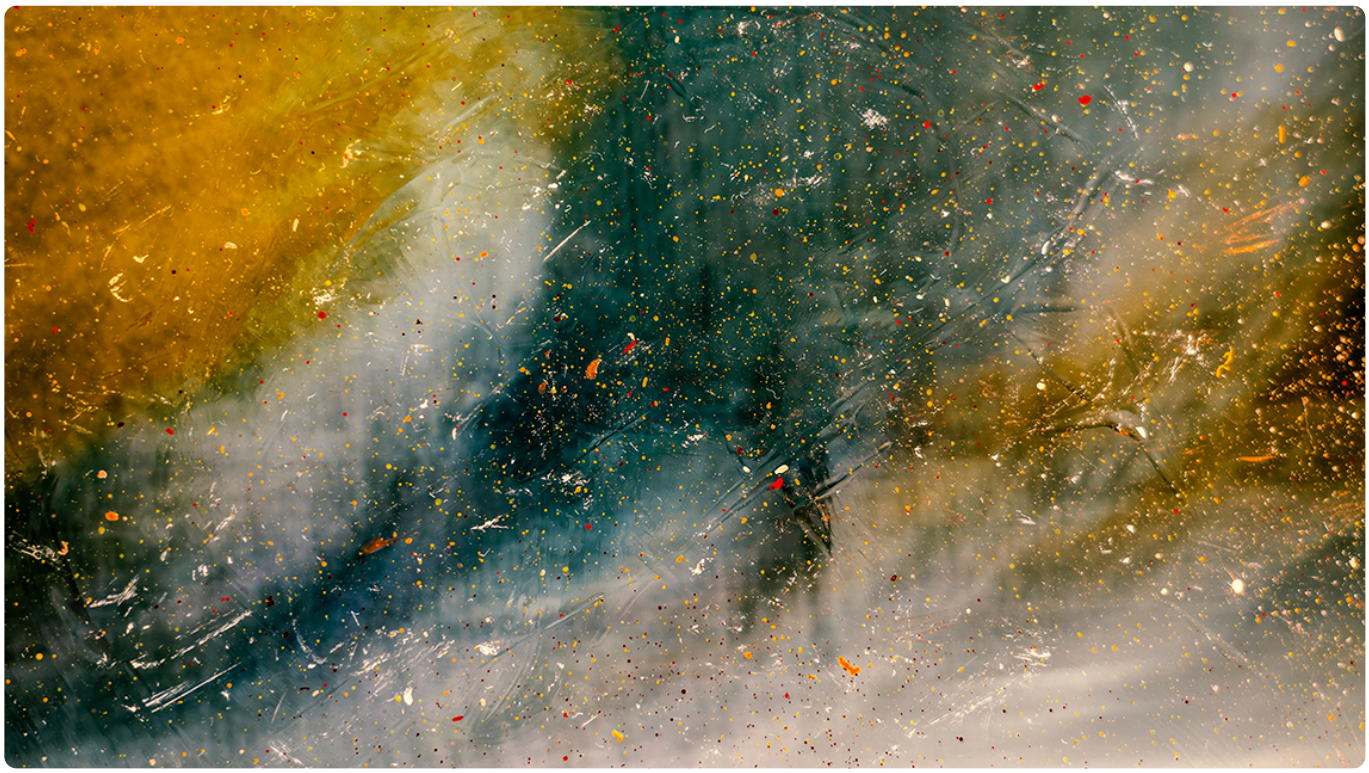
加微信：642945106 发送“ 赠送 ”领取赠送精品课程
发数字“ 2 ”获取众筹列表

02丨沟通：邮件那么重要，你还在轻视邮件吗？

2020-05-20 臧萌

职场求生攻略

进入课程 >



讲述：臧萌

时长 12:54　大小 11.82M

我刚毕业开始工作的时候，是比较讨厌邮件的。面对面聊不好吗，异地的话打电话不好吗？但是现在，我和组外的工作伙伴说得最多的一句话就是：“好的，你发封邮件给我吧。”有时候会再加一句，“抄送我老板”。

嗯，成功变成了自己当初讨厌的样子。为什么呢？

其实工作多年的人都隐隐理解邮件背后的含义，但是不会明说。我有一位前辈在某次组内会议的时候，直接捅破了窗户纸：“邮件不是用来沟通的，它是用来撕扯和甩锅的。”

为什么这么说呢？让我们先从邮件的功能开始说起。

邮件的特性

在我看来，邮件有三个重要的特性。

1. 异步交流：邮件是一种异步交流的方式，双方有足够的时间准备邮件内容。
2. 无法修改：邮件内容无法修改，这是邮件可靠的基石。
3. 方便扩散：邮件有邮件组，可以很方便地把相关人员加进来，并且保留邮件历史记录。

邮件是公司内部的合同

下面我们开始聊有意思的。邮件，其实就是一种简易版的合同。在这里呢，我们来模仿电商公司两个组之间的一次合作，以此来看看邮件在整个过程中的作用。

情景介绍

业务组负责开发业务，对接和集成上层产品线，配合运营做营销活动等。基础服务组负责提供基础框架和服务，蹭个流行一点的词，就是中台。这次的功能是购物车，需求一层层传递下来，基础服务组需要提供一个“购物车功能”给业务组使用。

场景 1：设计确认（邮件的“确认”功能）

购物车的需求设计等等需要一个接一个的会议讨论。当然，需求最后也要用文档的方式确定，并且通过**邮件**的方式通知所有相关人员。邮件这种异步沟通的方式，其实就是给双方足够的时间去细细地看，不催着你立刻给一个确定的回复。邮件可以随意加人，如果有任何疑问，可以随时把相关人员加进邮件线程（email thread）。

我们工程师作为实际干活的人，有问题一定要提出来，或者和组内讨论，或者在邮件讨论。关键的点可以在邮件里确认，比如购物车的数据是保存在服务器端，而非 session 中。

如果你收到邮件又不说话，那就是默认。

如果没有问题，相关人员（比如经理、技术经理、功能主程、双方对口人之一）应该礼节性地回复一个赞扬的邮件，内容不重要，重要的是这封邮件代表你已经同意邮件内容了。注意，这点很重要：同意。这时候，双方相当于签订了合同，合同内容就是大家对购物车功能的共识。

购物车功能的需求清楚了，开发周期有个差不多的数字了。经过双方估计，基础服务组大概需要 10 个人做两个月，一台标准服务器可以服务 10w 活跃用户。

场景 2：优先级（邮件的“证据链”功能）

这时候第一个扯点来了：优先级。按照这个预估的工作量，基础服务组之前排好的工作计划就要重新排。但是基础服务组之前已经排好的需求，也大多为了业务组服务的。这个球就踢到了业务组：是把已经排好期的某些功能往后推，还是把购物车功能往后推？亦或者暂且简化购物车的功能，压缩工期到 5 人一周（比如把购物车保存在 session 里）？钱多优先级都高的话，可以借人或者招人。双方的经理可以开会，拉上各种相关人员做出决定。业务组内部肯定也会有不同的声音，如果之前的功能排期被挤掉了，肯定会影响业务组一些人的工作。

所以，这时候得出的结论，一定要通过邮件的方式让业务组老大发出来确认。

无论是推迟已经做好的计划，还是简化购物车功能，都可能带来潜在的业务风险。邮件的作用就是允许人在深思熟虑之后，通过邮件的方式宣布决定。这时候，这封邮件就是合同。同样的，基础服务组也要履行自己的承诺，10 个人，2 个月，做出之前设计的购物车功能。

防止断更 请务必加
首发微信：17161436665

如果业务组老大的决定是推迟已经安排的功能开发，若是因此被竞争对手抢走了很多用户，那么业务组老大要承担大部分责任。开撕的时候，这封邮件就是依据。同样的，如果 2 个月没做出购物车功能，这个锅就要算在基础服务组头上。当然，有些时候项目延期，并不会导致明显的损失（软件行业开发延期再正常不过了）。所以这份合同，会不会被用来当做开撕的证据，不好说。但是我们在公司做事，还是要严谨稳妥一点，别在邮件里承诺自己没有把握的事情，力争做到“没事儿 Be Nice，有事儿必耐撕”。

场景 3：大促（邮件的“沟通协调”功能）

接下来公司搞大促了。沟通从运营一路到业务，到基础服务，到运维，到预算批准，到服务器上线，服务部署等等，每个操作都需要相关的组给出明确的操作细节和时间节点，比如大促的时间、峰值人流、持续频率、活动地区（全国还是某些省市）等方面的数据，都需要相关的组在内部充分沟通之后，以邮件的方式确定。各个组之间通过邮件的方式签合同，用邮件组等方式确定各个组和人员都得到了相同的信息。

每个组各自背负好各自的责任。

场景 4：新业务接入（邮件的“防遗忘”功能）

紧接着，公司别的业务也要接入购物车了。对基础部门的你来说，改动可能就是增加一个配置。但如果业务组的人过来找到你，说：“哥们，购物车功能棒棒哒，我们安卓的应用也要用啦，给加个配置呗。”你脑子一热说：“好好好，立刻就加。”

那么这种沟通，就是双输。

为什么呢?

对业务组来说，他们并没有得到一个上线的保证，只是你的一句口头承诺。而你可能一忙，转头就忘了。如果业务组立刻着手进行安卓的购物车集成，结果上线之后发现你这边还没改配置，这就是车祸现场。

对你来说，如果你真的立刻做了这个事情，组里没有人知道，非但无功，而且有过。配置的修改，至少要对流量有个预估吧。而这些数据，包括上线时间，还是需要用邮件的形式做出正式的沟通和确认。还有很重要的一点，一个组要做的事情，需要在组内告知，因为组员都可能会修改这个服务，万一有对安卓不兼容的改动而你不知道，上线之后依旧是车祸现场。当然组内的沟通，可以不通过邮件这种方式。

场景 5：技术升级和 Bug 修复（邮件的“广而告之”功能）

接下来是基础服务组要对服务做改动，可能是一个 Bug 的修复，也可能是技术升级，比如增加一层 Redis 缓存。发布的时候，服务的可用性可能会受到影响。作为基础服务组的你，如果只是走到业务组那边，找个相熟的人问：“哥们，今天晚上我们做个升级，购物车大概停服一个小时。”你哥们也很“够意思”，说：“木有问题。”那么你们俩就都掉坑里去了。

你这个哥们可能不知道全组的情况，可能组里有些项目今天晚上正好要用到购物车服务。万一出了事情，俩人就都得歇菜。所以和上面的情况一样，还是要用邮件加邮件组，充分告知足够的人，而且提前足够多的时间（比如三天），让大家都能得知变动的计划详情。

邮件的魅力

到这里可能你会觉得心好累，为什么有这么多算计，为什么不能干就完了。其实，**这不是算计，这是负责**。邮件是正式的沟通渠道，一封邮件如同一份合同。我现在为什么张口闭口让

别人发邮件给我，因为别人张口就来的需求，可能并没有经过深思熟虑，也可能没有经过他们组内部的讨论。我让对方发邮件的初衷，就是让对方好好思索和沟通好之后，给出一个正式的需求，而不是草草地开始做事。

同时，邮件确认了，做不好就要负责，也就是“背锅”。**我们都是普通人，普通人没有“背锅”的压力，就没有持久的把事情做好的动力**。你品，你细细品，我们是不是这样的人。

邮件的小技巧

我在上面说了很多，模拟了一个场景，既想让你了解合同的重要作用，也想让你知道合同的正确使用方式。那么在这里，我再给一些使用合同的小技巧，或者注意事项，希望对你有帮助。

定期查看邮件

既然是要使用邮件，那我们就要定期看邮件。不要觉得这个建议很不起眼，事实上，我刚开始工作那几年，经理经常跟我说这句话。因为那时候的我还时不时地会漏掉公司的一些公告信息，以及别的组请我们帮忙的邮件。这就很尴尬了。所以一定要养成定期查看邮件的习惯。

发送邮件的小技巧

回复或发送一封邮件的时候，看清收件人有哪些，再决定自己该说什么。

首先要学会抄送老板。如果想催促进度，就抄上对方的老板。如果觉得自己搞不定，记得抄上自己的老板。

其次要用好邮件组，该加人的时候加人，比如某个组的邮件列表，某个部门的邮件列表等。做到应通知，尽通知。避免只通知某个组的某个人，以免这个人对邮件中的事情有误解或者漏掉了信息。

如果你的邮件收件人比较多，那就记得**多检查一下邮件内容和标题**。版本公告就是个例子，每次都是复制上一次的模版然后修改一下。我曾经不止一次忘记改标题或者时间，虽然没直接影响，但是会让人觉得你不仔细（本来就不仔细囧）。

写会议纪要

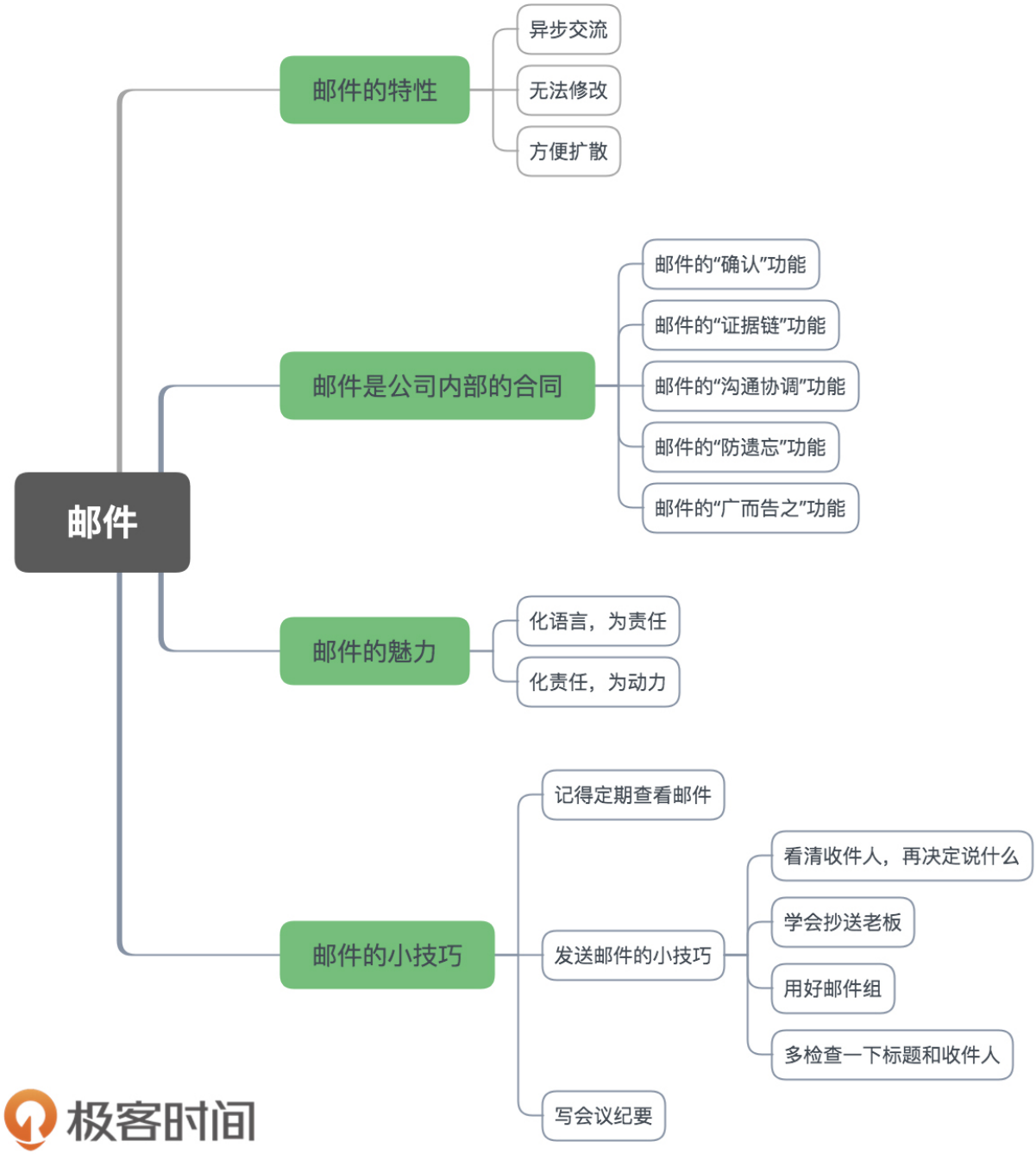
如果是和自己相关的会，开完会之后一定要记得发一封会议纪，给所有参会人员。会议纪要可以总结这个会上得出的共识，列出下一步可以采取的行动，保证这个会上得出的成果不会被遗忘或者被误解。

总结

我今天讲有关邮件的一些内容，比如邮件的功能、使用技巧等。其实你也能看出来，邮件不只是一个沟通的渠道，而是一个正式的，签合同的渠道。现在很多公司也在积极的使用更高效的工具代替邮件的功能，但是本质是一样的。

因此，在正式的工作使用场所中，我们要牢记使用邮件的注意事项，这样一来可以避免工作沟通带来的问题，二来也可以帮助自己梳理工作任务。

发邮件要有仪式感。邮件只是一种形式，如果公司不使用邮件，也会有一种正式的沟通渠道。好好利用它，祝大家工作愉快。



思考题

你在使用邮件的问题上，有过哪些疑问或者故事吗？欢迎在评论区讨论，我会和你一起交流，也欢迎你把这篇文章分享给你的朋友或者同事，一起交流一下。

课程预告

6月-7月课表抢先看

充 ¥500 得 ¥580

赠「¥ 118 月球主题 AR 笔记本」

【点击】图片，立即查看 >>>

© 版权归极客邦科技所有，未经许可不得传播售卖。 页面已增加防盗追踪，如有侵权极客邦将依法追究其法律责任。

上一篇　01 | 优先级：工作中那么多事情，我要如何安排优先级？

下一篇　03 | 沟通：程序员为什么应该爱上交流？

精选留言 (22)

写留言

知行合一

2020-05-20

为啥要用邮件？我也可以用其他聊天软件替代啊？

但是真的是这样吗？

1，为了方便追踪，可能过了很久，大家都忘了这个功能干嘛的？就需要追踪了。...

展开

作者回复: 👍，结合自己的实际经验总结的很棒棒，这些内容也都是邮件的重要作用～

要效率，同步沟通；要稳健，异步沟通。签合同没有签口头合同的，对吧哈哈

3

我来也
2020-05-20

哈哈，内容比较有喜感。

展开

作者回复: 嘿嘿，内容尽量活泼中夹点带干货

3

牛牛
2020-05-21

哈哈、太应景儿了....., 随着阅历的增长、或许我们会慢慢的改变对很多事情的态度, 比如: 刚工作时很讨厌的流程(权限走工单、发版走工单、紧急发版走邮件等等)、现在总希望每个人都遵守; 刚工作时, 喜欢真性情的人, 现在喜欢有职业素养的人(当性情与职业素养有偏差时); 刚开始能帮助别人解决问题时, 喜欢说的很细, 现在明白了更重要的是成长的能力; 从觉得别人傲气, 到理解了别人真的没有那么多时间, 每个人都需要自己的时间, 用以成长、用以生...

展开

作者回复: 经典👍

曾经看不惯看不懂的，等看懂的时候，很多时候自己也就变成那样了。

2

jhren
2020-05-20

我们公司不大不小的事使用Jira。
有些人，发现问题会提出问题。没发现问题，就默不作声，不表态怎么办?

展开

作者回复: 标注组合拳:
日日邮件催
抄上双方经理（不行就加上总监）
列出项目优先级和影响，让对方赶紧做决定

爆怒气:
实在不行就加上邮件已读回执（不推荐.....）

再不行就定个会……
会议不来就去座位上抓人……

如果对方就是不说话，可能在对方看来这个事情就排不上优先级，不妨让对方理解一下优先级。
如果这个事情优先级确实不高，那就放下不做了呗囧

2

Kǎfkā²⁰²⁰
2020-05-20

我们已经基本不用邮件了

展开

作者回复: 👍，就好像文章里说的，邮件并不是一个高效的沟通工具。相信你工作中用的工具更高效。

我写这篇文章的时候专门找字节跳动的同学聊了聊，飞书确实很不错。大家也表示，在字节厂不扯，“就是干！”，不过，确实也是累。

但是沟通的逻辑也还是在那里的。同步的沟通更高效，异步的沟通更需要深思熟虑

2

jhren
2020-05-21

我们大组一个package name能被几个“高级“工程师反反复复讨论一周没有结论。
这些“高级“工程师比我老板级别高，对于薪水的发言权比我老板大。
为了进度，我的老板只敢催我不敢找他们，怎么办?

展开

作者回复: 说说我的观点。站在利益和换位思考的角度。

老板的一大职责就是搞定人，搞定关系，搞定非技术的事儿。如果你老板知道这个情况，还想躲在后面，站在经理的角度，从利益最大化为出发点：

1）他觉得这个事情本身的重要性不值得他出面，或者说他觉得这件事做成的好处远远小于他“得罪”高级工程师的坏处。
2）他本身就不想这个事儿能办成，但是也不能什么都不做，就明知不行还把下面的人推上去。
3）他本身知道，这个事儿成不了，他出面也摆不平，这从好几个高级工程师争论package name大概就能看出来，这个事情已经跑偏了，他也不想趟这趟浑水。

你作为最下面的执行者，我觉得，就发个邮件说：大家好，请大家把包名定下来一之后通知我以下，我可以继续下面的工作。非常感激大家的通力合作。

然后自己悄咪咪的随便用什么包名，写你的代码就是了。

个人意见仅供参考，具体工作具体分析（狗头

3 1

Middleware
2020-05-20

你品，你细品，我们是不是这样的人😂😂

展开

作者回复: 那到底是不是呢，😁

1

苦行僧
2020-05-20

邮件就是合同 太重要了

展开

作者回复: 每天批复各种合同，感觉自己老腻害了，😁。

1

老传销员了和尚s
2020-05-20

一更新就立马看

展开

作者回复: 😁

1

sugar

2020-05-25

“邮件不是用来沟通的，它是用来撕扯和甩锅的。”—感觉老师喜欢借别人的话语来说出自己内心里的大实话，由衷的希望这样的大实话在这篇专栏里可以再多来点～

作者回复: 知无不言，言无不尽，有问必答。

😄

小辉辉
2020-05-23

说出了真相，发邮件就是为了甩锅😉😉😉

展开

作者回复: ✅，别的目的，有更好的工具。

再来二两杜康酒
2020-05-23

邮件沟通的好处确实如老师所说。
但我发现我的邮件除了甩锅似乎没太多效果，因为不回或者打太极。不回就不回吧，我就按我的计划去做，有时还是要背一部分锅～但这并不是我想要的结果啊！想请老师在这有限的信息里帮我分析分析（邮件内容应该是清晰的，发谁抄谁也明确），后面我该做哪些调整和改变，让结果向我的初衷靠近？

展开

作者回复: 抄经理，抄对方经理，催
定个会，仔细聊，聊不清楚继续聊

wang_acmilan
2020-05-21

开完会后，一定要通过邮件发会议纪要。
做事情要有始有终。

作者回复: ✅，否则有时候会就白开了

FelixFly
2020-05-21

在公司内部，很少采用邮件沟通的方式，这种方式时效没办法保证，大都是采用直接沟通或者电话沟通等。邮件应该是一个正式的，签合同的渠道，一般都是比较明确的事件，来通知或者下达信息的。

作者回复: 对的，主流的常见的沟通方式里，邮件并不是最高效的一个，而是最正式的一个

Newbie
2020-05-21

太真实了，简直和我工作时候遇到的一样。发了邮件怕不看，还得再私聊一遍消息。

作者回复: 嗯呐，自己的事情自己还是要操心盯着。不能发了邮件就当甩手掌柜了

WeehuaZheng
2020-05-21

邮件中的收件人应该是需要注意邮件内容的人，并且需要做出一些行动。抄送一般给老板和相关人员，起到通知知晓的作用即可！邮件还有一个很重要的功能就是默认同意！曾经遇到一个同事发邮件，需要对方回复确认才开始做事，对方没有回复他就不做，最后的结果是延期背锅！

展开

作者回复: 哈哈，还是要催催

chou xiaoxiong
2020-05-21

最近才开始写邮件，刚开始经常忘记抄送，原来上班都是自己公司的微信群组发消息，现在用邮件，慢慢养成了，上班就登录邮箱确认未读邮件，然后，项目写完，需要同事检查

也要发邮件。刚开始的时候，每天都不看邮件，也不发邮件，更不懂抄送。今天听了这堂课，终于明白其中的含义。非常感谢老师

展开

作者回复: 哈哈，你这个经历跟我贼像贼像的。

y欧尼酱
2020-05-21

实用

展开

作者回复: 谢谢😁

Justin
2020-05-20

老师说到心坎上了，刚工作的时候确实不太注重邮件方式。

作者回复: 嗯呐，共勉～

B3K92F
2020-05-20

目前我们公司还是以邮件为主要沟通方式，涉及到方案变更，计划推迟等，虽然电话沟通快，达成一致也快，但是电话沟通完成后一定要落实到邮件上，不然到时一反悔根本没有证据。“按刚才电话沟通讨论，我们已就。。。。达成一致。。。”

展开

作者回复: 哈哈，严谨。

没事be nice，有事儿必耐撕。